

**Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan  
yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Air Mineral (AMDK)  
Merek Aguaria PT.Indotirta Jaya Abadi di Semarang**

**DEWI ANGGRAINI**

(Pembimbing : DR Mahmud, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201302828@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatkan jumlah konsumen AMDK Merek Aguaria per tahunnya, tetapi masih rendah dibandingkan dengan AMDK Merek Aqua Semarang pada tahun 2015-2016 yang mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan AMDK Aguaria Semarang menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan loyalitas pelanggan AMDK Aguaria Semarang, dengan didukung melalui harga, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada AMDK Aguaria Semarang. Sampel yang diambil dalam penelitian ini diperoleh 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu Teknik sampel berdasarkan kriteria tertentu. Pernyataan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pernyataan terbuka, kemudian dianalisis path analysis dan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 16. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan

**The Influence of Price and Product Quality on Customer Loyalty  
Mediated by Customer Satisfaction on Mineral Water (AMDK) Brand  
Aguaria of PT.Indotirta Jaya Abadi in Semarang**

**DEWI ANGGRAINI**

(Lecturer : DR Mahmud, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &  
Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211201302828@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

This research is motivated by increasing number of consumers of AMDK brand Aguaria every year, but its still lower if compared with AMDK Brand Aqua Semarang over the period 2015-2016 which indicate that customer loyalty of AMDK Aguaria Semarang is decreased. By looking the problems, so this research is directed to analyze about how to increase customer loyalty of AMDK Aguaria Semarang, supported by price and product quality and customer satisfaction on AMDK Aguaria Semarang. The samples in this research obtained 96,04 the rounded up to 100 people. Sampling technique that used in this research is purposive sampling, that is sample technique based on certain criteria. The statement was given by using a questionnaire that consisting of open statement, then analyzed with path analysis and multiple linear regression by using SPSS 16 program. The results show that there is a positive and significant influence on customer satisfaction, there is a positive and significant influence between product quality on customer satisfaction, there is a positive and significant influence between price on customer loyalty, there is a positive and significant influence between product quality on customer loyalty, there is a positive and significant influence between customer satisfaction on customer loyalty

**Keyword** : Price, product quality, customer satisfaction, and customer loyalty